EL
INVITADO
PERFECTO
Autor: JMMPEDRÓS
ENCUESTA
EN CURSO
CLIENTE SATISFECHO
CALIDAD
PROFESIONALIDAD
EMPLEADOS
¿RECOMENDARÍA
NUESTRA COMPAÑÍA?
?
INVITADO
PREMIUM
FELICES
FIESTAS

# *EL INVITADO PERFECTO*

Autor: JMMPEDRÓS. ®2026

Edición y maquetación propia

Todos los derechos reservados.

Esta obra está protegida por las leyes de Copyright y tratados internacionales.

**Licencia:** Creative Commons Atribución–NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0).
Esta obra puede compartirse, copiarse y adaptarse para fines **no comerciales**, siempre que se reconozca adecuadamente la autoría.
**Autor:** JMMPEDRÓS
Para usos comerciales, traducciones editoriales o cualquier otra explotación con ánimo de lucro, es necesario el consentimiento expreso del autor.
Licencia completa:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

## ADVERTENCIA AL LECTOR

Las historias que componen esta colección están dirigidas a un público adulto. En ellas se abordan, con frecuencia y sin concesiones, temas incómodos, oscuros y profundamente humanos que pueden resultar perturbadores para algunas sensibilidades.

No son relatos amables ni buscan endulzar la realidad. Contienen situaciones inquietantes, violencia psicológica, crudeza emocional y un humor negro que no siempre deja buen sabor de boca. Por ello, se recomienda su lectura a personas de mente abierta, con criterio propio y con el estómago lo suficientemente fuerte como para adentrarse en narraciones que no rehúyen lo desagradable.

Si decide continuar, hágalo sabiendo que lo que encontrará en estas páginas no pretende tranquilizar, sino remover

## SINOPSIS

¿Qué ocurre cuando la bondad se convierte en un servicio y la compasión en un producto? En esta mordaz sátira navideña, un hombre descubrirá que el invitado perfecto puede arruinar la noche perfecta.

**SINOPSIS ..... 0**
**CAPÍTULO 1 ..... 1**

# CAPÍTULO 1

Un tiempo de supuesto amor y paz, una época del año en la que determinadas fechas parecen obligarnos a ser felices, a sonreír aunque no tengamos motivos para ello y a perdonar agravios que durante el resto del año permanecen intactos. Todo aparece envuelto en una suntuosa escenografía de felicidad prefabricada, cuidadosamente diseñada para ocultar cualquier atisbo de tristeza o desencanto. Las calles se engalanan con interminables hileras de bombillas multicolores que iluminan la noche con un exceso de brillo artificial. Su resplandor invade cada rincón de la ciudad y, con su constante contaminación lumínica, altera incluso la vida de los gatos callejeros, que recorren las aceras desorientados y asustados, buscando refugio bajo los automóviles para escapar de aquel extraño día perpetuo impuesto por los hombres.

Mientras tanto, detrás de aquella fachada resplandeciente, sigo viendo y percibiendo la miseria que habita esta gran urbe. Una miseria que no desaparece por mucho que se cubra con luces, villancicos y adornos festivos. Junto a los contenedores de basura se congregan varios indigentes que rebuscan entre los desperdicios con la esperanza de encontrar algo que llevarse a la boca. Esperan pacientemente la llegada de bolsas repletas de alimentos cuya única falta consiste en haber superado una fecha impresa en un envase. Productos desechados sin contemplaciones por consumidores remilgados que, protegidos por la comodidad de sus hogares, prefieren arrojar comida perfectamente aprovechable antes que cuestionar las normas de una sociedad obsesionada con el consumo y las apariencias.Es una gran noche para reunirse en familia, al menos eso repiten una y otra vez los anuncios, las películas y las costumbres heredadas. Los comercios, ahora silenciosos y con los escaparates apagados, estuvieron horas antes abarrotados de clientes apresurados y anhelantes que recorrían los pasillos con una mezcla de ansiedad y entusiasmo. Carritos desbordados, largas colas y billeteras abiertas fueron el peaje necesario para adquirir las viandas consideradas apropiadas para tan señalada ocasión. Carnes, mariscos, dulces y bebidas abandonaron los estantes a un ritmo frenético para ocupar las mesas de los hogares, donde la abundancia parecía competir consigo misma. Sin embargo, tanta previsión y tanto exceso suelen tener consecuencias inevitables, y no sería extraño que más de uno terminara la velada lamentando una cena que se resistiera a permanecer tranquilamente en su estómago. No en vano, las ventas de bicarbonato, sales digestivas y toda clase de

remedios para aliviar los estragos de la gula se disparan durante estas fechas con la misma rapidez con la que un vendedor de paraguas multiplica sus ganancias cuando comienza a llover sobre una ciudad desprevenida.

La calle permanecía en silencio. Tan solo el maullido ocasional de algún gato rompía la quietud de la noche, acompañado por el chirriar metálico de un carro de supermercado robado que avanzaba lentamente por la acera. Aquel sonido áspero y repetitivo resonaba entre los edificios como un recordatorio de una realidad que la ciudad prefería ignorar. Mientras la mayoría celebraba puertas adentro, refugiada en el calor de sus hogares, otros recorrían las calles vacías empujando todas sus pertenencias sobre unas ruedas desgastadas.

A estos desgraciados las fiestas les traen sin cuidado. Las fechas señaladas no alteran en nada sus rutinas ni alivian sus necesidades. Continúan recogiendo toda la chatarra, cartón o material aprovechable que encuentran a su paso, cargando sobre sus espaldas el peso de una existencia que parece haber quedado al margen de la sociedad. La noche se convierte en su territorio, un reino oscuro donde no hay tráfico que les obstaculice el paso ni miradas incómodas que les recuerden constantemente su condición. En la oscuridad encuentran una especie de refugio, una tregua momentánea frente al juicio ajeno. Sin embargo, ni siquiera ellos logran escapar por completo de la vergüenza que les provoca su propia situación. Caminan encorvados, procurando pasar desapercibidos, como si intentaran ocultar una desgracia de la que no fueran responsables. Y lo más inquietante de todo es que, en un pasado no tan lejano, muchos de ellos se parecían extraordinariamente a nosotros. Tuvieron un hogar, un trabajo, una familia, proyectos y esperanzas. Fueron ciudadanos corrientes hasta que una sucesión de golpes, errores, infortunios o simplemente la indiferencia de un sistema implacable los empujó hacia los márgenes, convirtiéndolos en sombras que vagan por las calles mientras el resto celebra la ilusión de una felicidad compartida.

Hay un individuo que avanza arrastrando los pies por la acera desierta. Camina absorto en sus pensamientos, con las manos hundidas en los bolsillos del abrigo y la cabeza inclinada hacia el suelo, como si buscara respuestas entre las grietas del pavimento. Mientras recorre las calles silenciosas, se pregunta cuál es la verdadera importancia y trascendencia de aquellas fechas tan ensalzadas por todos. A su alrededor observa el contraste entre la abundancia y la necesidad, entre las mesas rebosantes de comida y aquellos que pasarán la noche soportando el frío bajo un portal. Cuanto más reflexiona, más le incomo-

da una injusticia de la que, en cierto modo, él mismo se siente beneficiario. Quizá por eso ha tomado una decisión que no termina de saber si nace de la compasión, de la culpa o de una mezcla de ambas.

Su intención es encontrar a algún desfavorecido y ofrecerle algo más que unas monedas o unas palabras de consuelo. Quiere aliviar, aunque solo sea durante unas horas, el sufrimiento de quien se vea obligado a pasar aquella noche tan señalada a la intemperie. La idea le parece sencilla cuando la contempla en su imaginación, pero se vuelve mucho más compleja al pensar en las consecuencias. Mientras camina, ensaya mentalmente las explicaciones que tendrá que dar al llegar a casa. Intenta encontrar la manera adecuada de planteárselo a su esposa sin que piense que ha perdido el juicio. También se pregunta cómo reaccionarán sus familiares cuando aparezca acompañado de un desconocido recogido de la calle para compartir la cena navideña. Imagina las miradas de sorpresa, los silencios incómodos, las sonrisas forzadas y las inevitables preguntas. Aun así, algo en su interior le dice que sería mucho más difícil sentarse a la mesa, rodeado de comodidades, sabiendo que a escasos metros de allí alguien se dispone a pasar la noche solo, olvidado por todos y expuesto al frío de una ciudad que, al menos por unas horas, finge creer en la fraternidad y la solidaridad.

El asunto resultaba mucho más complicado de lo que había imaginado. Sin embargo, su conciencia de cristiano cuidadosamente amaestrada pesaba más que la prudencia que le advertía de los riesgos de tan singular experimento. Aquella voz interior, alimentada durante años por sermones, tradiciones y buenas intenciones, insistía en que debía hacer algo. Así pues, continuó recorriendo las calles en busca de la persona adecuada para la ocasión. Caminaba despacio, observando cuanto le rodeaba con una atención casi profesional. Miraba a izquierda y derecha, examinaba portales, bancos y rincones oscuros, pero nada terminaba de convencerle.

Algunos candidatos parecían excesivamente andrajosos incluso para sus nobles propósitos. Sus ropas sucias, el olor que despedían y su aspecto descuidado hacían impensable presentarlos ante la familia. Aquello no sería un gesto solidario, pensaba, sino una auténtica locura. Otros mostraban señales evidentes de encontrarse bajo los efectos del alcohol o de alguna sustancia. Imaginaba las reacciones de los niños ante semejantes personajes y descartaba inmediatamente la posibilidad. No quería convertir la cena en una experiencia traumática para nadie.

La mayoría de los que encontraba pertenecían a otra categoría aún más incómoda. Eran hombres y mujeres que no parecían pobres en el sentido tradicional de la palabra. Algunos conservaban una apariencia perfectamente normal. Eran de esos que trabajan y aun así no consiguen llegar a fin de mes, o jubilados que sobreviven con pensiones insuficientes. Se les veía rebuscando discretamente entre los desperdicios depositados junto a los supermercados, recogiendo alimentos descartados por otros. Pero aquellos tampoco servían para sus planes. Resultaban demasiado parecidos a cualquier persona corriente. Su presencia en la mesa no provocaría el efecto esperado. Podrían confundirse con un vecino, un conocido o incluso un familiar venido a menos. No, aquello no bastaba. Si iba a llevar un desgraciado a cenar en Nochebuena, necesitaba que pareciera un desgraciado. De lo contrario, nadie comprendería la magnitud de su generosidad.

¿Qué hacer? Ante semejante dilema, nuestro hombre estuvo a punto de abandonar su encomiable propósito. Después de todo, la noche avanzaba y todavía no había encontrado a un pobre que reuniera las características necesarias para presentarlo en sociedad sin provocar un escándalo familiar. Comenzaba a pensar que la auténtica pobreza era mucho más incómoda de lo que había imaginado. Estaba ya dispuesto a regresar a casa con las manos vacías y la conciencia convenientemente adormecida cuando, de repente, apareció un personaje de lo más singular.

Vestía con impecable elegancia. Su traje parecía recién salido de una sastrería de prestigio, sus zapatos brillaban bajo las luces navideñas y sus movimientos poseían una refinada precisión que inspiraba confianza. Nadie habría imaginado encontrar a un individuo semejante merodeando por aquellos lugares a horas tan intempestivas. El desconocido se acercó con una sonrisa profesional y una leve inclinación de cabeza.

—¿Busca usted un pobre, señor? ¿Necesita un indigente para esta noche tan señalada?

Nuestro hombre lo observó con desconcierto.

—¿Cómo dice?

—No se sorprenda usted —continuó el caballero con una cordialidad impecable—. Si supiera la cantidad de personas que se encuentran en su misma situa-

ción. Estas fechas son especialmente complicadas para nosotros. La demanda se dispara y apenas damos abasto. Hay quien desea demostrar su solidaridad ante los familiares, otros pretenden impresionar a sus amistades y algunos simplemente necesitan aliviar ciertos remordimientos estacionales. Sea cual sea el caso, nuestra empresa dispone de la solución adecuada.

El desconocido extrajo entonces una carpeta de cuero y la abrió con gesto ceremonioso.

—Por una cantidad verdaderamente modesta, y con absoluta discreción, ponemos a su disposición una amplia selección de indigentes cuidadosamente preparados para la ocasión. Todos ellos se entregan aseados, educados y con vestuario apropiado para una cena familiar. Algunos incluso poseen estudios universitarios para facilitar la conversación durante los postres. Disponemos de modelos silenciosos, agradecidos, entrañables, melancólicos y también de perfiles especialmente emotivos para aquellos clientes que desean conmover a los presentes. Por supuesto, garantizamos que ni su esposa ni sus invitados sospecharán nada.

Nuestro hombre hojeó fascinado el catálogo. Allí aparecían decenas de fotografías acompañadas de detalladas descripciones. Había exprofesores arruinados por la mala fortuna, antiguos empresarios víctimas de la crisis, poetas incomprendidos, viudas solitarias y hasta veteranos de guerras que nadie recordaba. Cada uno iba acompañado de una tarifa y de una breve reseña sobre su capacidad para despertar compasión.

La negociación fue breve. Tras comparar varias opciones, elegir la más adecuada para el perfil de sus invitados y acordar el precio correspondiente, cerraron el trato con un apretón de manos. Nuestro hombre regresó satisfecho. Ya tenía su pobre. Un pobre perfectamente seleccionado, empaquetado y listo para ser exhibido durante la cena. Estaba convencido de que el servicio cumpliría todas sus expectativas y de que sus familiares, convenientemente impresionados por tan noble gesto, lo considerarían una persona bondadosa, generosa y extraordinariamente altruista. Exactamente la imagen que deseaba proyectar aquella noche.

La velada, una vez concluida la cena, transcurría a las mil maravillas. El pobre contratado había resultado ser una auténtica joya. Desde el primer instante causó una impresión inmejorable entre los invitados. Educado, elegante y po-

seedor de unos modales irreprochables, parecía desenvolverse en aquel ambiente con una naturalidad asombrosa. Todo cuanto decía despertaba interés, simpatía o admiración. Aquello era tan perfecto que empezaba a parecer irreal.

La conversación fluía a su alrededor como si fuese el centro de gravedad de la estancia. Poseía el raro don de saber escuchar y responder con la dosis exacta de ingenio. Sus chistes, cuidadosamente medidos para no cruzar jamás la frontera que separa la gracia de la vulgaridad, arrancaban carcajadas sinceras. Las damas más reservadas se ruborizaban discretamente ante algunas de sus ocurrencias y, sin darse cuenta, terminaban buscándolo con la mirada cada vez que él tomaba la palabra. Había en aquel hombre una mezcla de encanto y elegancia que resultaba difícil de ignorar.

Los caballeros, por su parte, encontraron en su presencia una bendición inesperada. Mientras sus esposas y hermanas escuchaban embelesadas al invitado, ellos pudieron retirarse a sus conversaciones habituales sin interrupciones ni reproches. Los niños tampoco tardaron en rendirse a su encanto. Revoloteaban a su alrededor como pequeños satélites, reclamando una caricia, una historia o alguna ocurrencia divertida. El supuesto indigente atendía a todos con paciencia infinita, alternando bromas, sonrisas y palabras amables con una habilidad digna del mejor de los artistas.

Sin embargo, cuanto más triunfaba el invitado, más incómodo se sentía el anfitrión. Al principio intentó convencerse de que aquello era precisamente lo que había deseado. Después de todo, había pagado una suma considerable por un servicio de calidad. Pero poco a poco comenzó a advertir algo que le desagradaba profundamente. Nadie parecía recordar quién había organizado aquella reunión. Nadie comentaba su generosidad ni el noble gesto que había tenido al abrir las puertas de su hogar a un necesitado. Ninguno de los presentes se detenía a felicitarlo por su iniciativa.

Toda la atención recaía sobre el indigente.

Cada elogio, cada sonrisa y cada muestra de admiración iban dirigidos hacia él. Los invitados celebraban su inteligencia, su educación y su exquisita compañía. Incluso su esposa parecía disfrutar de la conversación del recién llegado mucho más que de la suya. Nuestro hombre observaba la escena desde un rincón mientras una desagradable sensación crecía en su interior. Había querido

exhibir un acto de bondad y, sin darse cuenta, había introducido en su propia casa a alguien capaz de eclipsarlo por completo.

La situación empezó a resultarle insoportable. Él era el dueño de la vivienda, el organizador de la cena, el responsable de aquel supuesto acto de caridad. Sin embargo, se sentía relegado a un segundo plano. No, ni siquiera a un segundo plano. Tenía la impresión de haber sido degradado a la categoría de simple criado, condenado a rellenar copas, servir dulces y contemplar cómo otro recogía los aplausos. Aquel pobre, adquirido para realzar su prestigio, se había convertido en el auténtico señor de la casa. Y cuanto más lo admiraban los demás, más evidente se volvía una verdad que nuestro hombre se negaba a reconocer: tal vez la generosidad nunca había sido el o

—Buenas noches. ¿Estoy llamando a la empresa «PONGA UN POBRE A SU MESA»?

—Así es, señor. Departamento de Atención al Cliente. ¿En qué podemos ayudarle?

—Verá... tengo un problema con uno de sus empleados.

—¿Un problema? —respondió la operadora con profesional preocupación—. Le ruego que sea más específico. Nuestra empresa presume de mantener los más altos estándares de calidad y, hasta la fecha, no hemos recibido ninguna reclamación importante.

—Sí... bueno... el asunto es un poco complicado.

—No se preocupe. Estamos aquí para ayudarle.

—Es que... no me agrada cómo está desempeñando su trabajo.

—¿Podría concretar?

—Demasiado bien.

Al otro lado de la línea se hizo un silencio.

—Perdone, señor. Creo que no le he entendido correctamente.

—Que hace demasiado bien su trabajo.

—¿Está usted formulando una queja porque el empleado contratado supera sus expectativas?

—Supongo que sí.

La operadora retiró lentamente el auricular de su oído para asegurarse de que había escuchado correctamente. Después volvió a colocárselo.

—Permítame confirmar los datos. ¿Su reclamación consiste en que el indigente suministrado por nuestra empresa resulta excesivamente educado, amable y agradable para los invitados?

—Exactamente.

—Comprendo...

En realidad no comprendía absolutamente nada.

Hubo una larga pausa. Durante aquellos segundos, la operadora repasó mentalmente los numerosos cursos de atención al cliente que había realizado durante años. Había tratado con clientes agresivos, maleducados, desconfiados, neuróticos y extravagantes. Incluso recordaba el caso de una señora que había solicitado la sustitución de un mendigo porque sus ojos azules no armonizaban con la decoración del comedor. Sin embargo, jamás se había enfrentado a una reclamación semejante.

Por su parte, el cliente comenzaba a impacientarse.

—¿Podrían hacer algo o no?

—Por supuesto, señor. En nuestra empresa tenemos una norma fundamental: la satisfacción del cliente es nuestra máxima prioridad.

Aquella frase la había repetido tantas veces que era capaz de pronunciarla incluso dormida.

—Entonces comprenderá mi situación.

—Naturalmente.

La operadora tomó aire y adoptó el tono sereno que reservaba para los casos especialmente delicados.

—Veamos. Si he entendido correctamente, el problema radica en que el empleado está recibiendo más atención y reconocimiento del que usted considera adecuado.

—Exactamente.

—Y eso le provoca una sensación de... ¿cómo decirlo?... de desplazamiento dentro de su propia celebración.

—Sí, sí. Justamente eso.

—Entendido.

La mujer tomó algunas notas mientras pensaba que aquel individuo debía de ser uno de los mayores imbéciles que había conocido en toda su carrera profesional.

—Bien, señor. Creo que podemos ofrecerle varias soluciones. Disponemos de un protocolo específico para estos casos excepcionales. Podemos solicitar a nuestro empleado que reduzca su nivel de simpatía en un treinta por ciento, limitar el uso de comentarios ingeniosos y restringir las conversaciones profundas después del postre. Incluso existe la posibilidad de activar el perfil "indigente discreto", diseñado expresamente para no eclipsar al anfitrión.

El hombre sintió un inmediato alivio.

—Eso suena mucho mejor.

—Lo imaginaba, señor. En unos minutos su pobre volverá a comportarse conforme a los estándares contratados.

—Muchas gracias.

—Gracias a usted por confiar en «PONGA UN POBRE A SU MESA». Recuerde que, para futuras celebraciones, también disponemos de nuestra gama premium de necesitados moderadamente interesantes, especialmente diseñada para realzar la imagen del cliente sin comprometer su protagonismo social.

Nuestro hombre colgó el teléfono mucho más tranquilo. La conversación había resultado extraordinariamente satisfactoria. Era cierto que la empresa se había negado a devolverle el dinero, pero, siendo razonables, tampoco podía exigirse tanto. Al fin y al cabo, el producto suministrado era de una calidad incuestionable. Además, le habían prometido una solución inmediata al problema y, como muestra de buena voluntad, le habían concedido un vale de descuento para futuras contrataciones. Aquello demostraba una vez más la seriedad de la compañía y su firme compromiso con la satisfacción del cliente.

Mientras observaba desde la distancia cómo el indigente seguía cautivando a los invitados, comenzó a reflexionar sobre las demás prestaciones ofrecidas por la empresa. Lo cierto era que no pensaba volver a poner un pobre a su mesa. La experiencia le había enseñado que un necesitado excesivamente competente podía convertirse en un peligro para la armonía doméstica y, sobre todo, para el prestigio de quien lo contrataba. Sin embargo, el catálogo incluía otros servicios que despertaban poderosamente su interés.

Particularmente atractiva le parecía la sección dedicada a familiares de sustitución. Recordaba perfectamente las explicaciones del representante comercial. Existían hijos atentos y cariñosos para quienes sufrían la ingratitud de los propios; padres comprensivos para quienes jamás los tuvieron; hermanos afectuosos capaces de escuchar durante horas sin interrumpir; e incluso abuelos entrañables especializados en transmitir sabiduría popular y emociones navideñas. Todo ello con tarifas competitivas y absoluta discreción.

La idea no dejaba de tener su lógica. Los hijos crecían, se independizaban y terminaban construyendo sus propias vidas. Los padres envejecían y, tarde o temprano, desaparecían para siempre. Las amistades se enfriaban, los matrimonios se desgastaban y las relaciones humanas, en general, parecían cada vez más incómodas y difíciles de conservar. Resultaba reconfortante pensar que existiera una empresa capaz de solucionar semejantes inconvenientes con la misma eficacia con la que se contrata un seguro del hogar o un servicio de mantenimiento.

Sonrió satisfecho. El futuro parecía prometedor. Quizá algún día ya no sería necesario soportar las imperfecciones de las personas reales. Bastaría con consultar un catálogo, elegir la compañía adecuada y firmar un contrato. Personas a medida, afectos garantizados y sentimientos bajo demanda. Todo perfectamente empaquetado, etiquetado y disponible para quien pudiera pagarlo.

Mientras tanto, en el salón, los invitados seguían riendo alrededor del indigente contratado, ajenos a que el auténtico pobre de la casa no era precisamente quien había sido llevado allí para la cena.

No hubo que esperar demasiado para comprobar la eficacia del servicio. Apenas transcurrieron unos minutos desde la llamada cuando unos violentos golpes en la puerta principal sacudieron la vivienda. El estruendo resonó por toda la casa, apagando de inmediato las risas y las conversaciones. La animada velada quedó suspendida en un incómodo silencio. Los invitados se miraron unos a otros buscando una explicación que nadie parecía poseer. Aquellos golpes eran demasiado contundentes para tratarse de una visita inesperada y demasiado urgentes para corresponder a un vecino.

Todos parecían desconcertados.

Todos menos uno.

Nuestro hombre realizó un esfuerzo considerable para aparentar sorpresa. Sin embargo, en su interior sabía perfectamente qué estaba a punto de suceder. Procuró mantener una expresión de desconcierto razonable mientras se levantaba de la silla.

—¡¡Policía!! ¡¡Abran inmediatamente la puerta!!

Aquella voz disipó cualquier duda.

Varias señoras lanzaron pequeños gritos de alarma. Los caballeros intercambiaron miradas inquietas mientras repasaban mentalmente toda clase de posibles delitos que jamás habían cometido. Incluso el indigente contratado levantó una ceja con elegante curiosidad.

Nuestro hombre caminó hacia la entrada procurando no parecer demasiado apresurado.

Cuando abrió la puerta, una auténtica estampida de agentes irrumpió en la vivienda. Eran hombres y mujeres de complexión impresionante, equipados con cascos, chalecos antibalas, protecciones, linternas tácticas y suficiente material como para afrontar el asalto a una fortaleza enemiga o capturar a una peligrosa organización terrorista. La entrada fue tan aparatosa que algunos invitados llegaron a preguntarse si, sin saberlo, llevaban años cenando junto al mayor criminal del país.

Las damas buscaron refugio tras sus respectivos maridos con una rapidez admirable. Los maridos, por su parte, aceptaron heroicamente su papel de escudos humanos, aunque el temblor de sus piernas revelaba una valentía más bien teórica. Los niños reaccionaron de manera muy distinta. Lejos de asustarse, contemplaban a los agentes con una mezcla de admiración y entusiasmo. Se acercaban cuanto podían para tocar los uniformes, observar los equipos y hacer preguntas atropelladas. Más de uno decidió aquella misma noche abandonar su sueño de convertirse en futbolista para dedicarse a perseguir delincuentes con semejante despliegue de medios.

Los policías ocuparon el comedor en cuestión de segundos. La escena resultaba tan exagerada que parecía el rodaje de una película de acción de bajo presupuesto. Los invitados permanecían inmóviles, observando cómo los agentes inspeccionaban la estancia con extraordinaria seriedad.

Entonces, el jefe del operativo dio un paso al frente y recorrió con la mirada a todos los presentes hasta detenerse en una persona concreta.

El silencio se hizo absoluto.

El pobre contratado acababa de convertirse, oficialmente, en el centro de una investigación policial.

El pobre, ignorante de la tormenta que se cernía sobre él, decidió adelantarse con una amable sonrisa hacia quien parecía dirigir el operativo. Probablemente pretendía tranquilizar a los presentes o, simplemente, ofrecer su colaboración. Nunca llegó a pronunciar una sola palabra.

A una discreta señal del sargento, los agentes se lanzaron sobre él con una sincronización impecable. En apenas unos segundos desapareció el refinado caballero que había cautivado a toda la reunión. Allí donde antes había un hom-

bre elegante y admirado, ahora solo quedaba una figura inmovilizada contra el suelo, con las muñecas esposadas a la espalda y el rostro aplastado contra la alfombra del comedor.

Las damas ahogaron gritos de espanto. Algunos invitados retrocedieron instintivamente. Los niños contemplaban la escena con los ojos desorbitados, incapaces de apartar la mirada. Aquello superaba cualquier película, serie o videojuego que hubieran visto jamás. La historia que contarían el lunes en el colegio les garantizaría fama inmediata durante varias semanas.

Mientras varios agentes aseguraban al detenido, el sargento levantó una mano reclamando silencio.

—Señoras y señores, por favor, mantengan la calma. Lo tenemos completamente inmovilizado. Ya no existe ningún peligro.

El comedor quedó sumido en un mutismo absoluto.

Nadie entendía nada.

El hombre que apenas unos minutos antes había estado haciendo reír a los niños, conversando con las señoras y compartiendo anécdotas con los caballeros, era tratado ahora como si fuese el criminal más peligroso del país.

El sargento recorrió lentamente la estancia con gesto solemne.

—Comprendo su sorpresa. Sin embargo, puedo asegurarles que han tenido una suerte extraordinaria. Se encontraban compartiendo mesa con un individuo extremadamente peligroso.

Varias señoras llevaron las manos a la boca.

Los niños parecían incapaces de parpadear.

El detenido intentó protestar.

—Perdone, creo que existe algún...

—¡Silencio! —rugió uno de los agentes.

El sargento continuó su discurso.

—Este sujeto figura en nuestros archivos como un terrorista altamente entrenado. Un experto en infiltración social. Individuos como este son capaces de ganarse la confianza de cualquier persona mediante la educación, la simpatía y el trato amable.

Aquella descripción provocó que varios invitados intercambiaran miradas confusas. Después de todo, acababa de enumerar exactamente las cualidades que más les habían gustado del supuesto indigente.

Sin advertir la contradicción, el sargento prosiguió:

—Por fortuna, entre ustedes se encontraba un ciudadano ejemplar que supo detectar la amenaza a tiempo.

Entonces giró sobre sus talones y señaló al anfitrión.

Todas las miradas convergieron sobre él.

Nuestro hombre sintió cómo una agradable sensación de calor recorría su pecho.

Por fin.

Por fin estaba ocurriendo.

—Menos mal que este señor nos alertó de la presencia del sospechoso —declaró el sargento con voz grave—. Gracias a su civismo, su valentía y su colaboración con las autoridades, hemos podido actuar antes de que fuera demasiado tarde.

El anfitrión adoptó una expresión de modestia cuidadosamente ensayada.

—No tiene importancia, agente. Cualquier ciudadano habría hecho lo mismo.

—Me temo que no —replicó el sargento—. Ojalá abundaran personas como usted. Gracias a su actuación, decenas de vidas se han salvado esta noche.

Aquellas palabras produjeron el efecto deseado.

Los invitados comenzaron a contemplarlo con renovado respeto. Algunas damas parecían emocionadas. Los caballeros asentían gravemente. Los niños observaban a su anfitrión con la misma admiración que unos minutos antes habían reservado para los policías.

El sargento se cuadró ceremoniosamente.

—Señor, permítame estrechar su mano en nombre de mis compañeros y de todos los ciudadanos honrados de este país.

Ambos se dieron la mano bajo la atenta mirada de los presentes.

Mientras tanto, inmovilizado sobre la alfombra, el supuesto terrorista contemplaba la escena con expresión perpleja.

Por primera vez en toda la noche había dejado de ser el centro de atención.

Y, por primera vez en toda la noche, el anfitrión volvía a sentirse plenamente feliz.

Todos aplaudieron al anfitrión con un entusiasmo casi unánime. Las señoras lo rodearon inmediatamente, sonriéndole con admiración y buscando cualquier excusa para felicitarlo personalmente, como si parte de aquella recién adquirida condición de héroe pudiera contagiarse por simple proximidad. Algunas le estrechaban las manos, otras lo abrazaban emocionadas y unas pocas llegaron incluso a derramar discretas lágrimas mientras alababan su valentía y su extraordinario sentido del deber.

Los caballeros reaccionaron de manera muy diferente. Una envidia silenciosa y corrosiva comenzó a abrirse paso en su interior. Se reprochaban no haber detectado ellos mismos al supuesto terrorista. ¿Cómo era posible que hubieran compartido conversación, contado anécdotas e incluso discutido de negocios con semejante individuo sin sospechar nada? Aquello suponía una humillación difícil de aceptar. Jamás se lo perdonarían.

Los niños, por su parte, encontraron en toda aquella situación una fuente inagotable de diversión. Formaron un corro alrededor del detenido mientras los agentes preparaban su traslado.

—¡¡Terrorista!! ¡¡Terrorista!!

Las voces infantiles resonaban por toda la estancia. Algunos le lanzaban trozos de pan, aceitunas olvidadas y restos de los aperitivos. Aquello se había convertido para ellos en una especie de juego extraordinario que narrarían durante semanas en el colegio.

Mientras tanto, el indigente permanecía inmovilizado, esposado y completamente desconcertado. Intentaba encontrar una explicación racional a lo que estaba ocurriendo. Había estudiado durante años. Poseía varias licenciaturas. Había nacido en un pequeño pueblo de Extremadura y jamás había sostenido un arma que no fuese una azada durante las vacaciones de verano en casa de sus abuelos. Era cierto que su piel estaba algo más tostada de lo habitual debido a una temporada trabajando al aire libre, pero de ahí a considerarlo un terrorista existía una distancia imposible de recorrer. Cuanto más intentaba comprender la situación, más absurda le parecía. Aquello superaba cualquier pesadilla imaginable.

Finalmente, los agentes abandonaron la vivienda llevándose al detenido. Poco a poco los invitados fueron regresando a sus hogares, cargados de historias que contar y convencidos de haber participado en una velada irrepetible. Durante días no se hablaría de otra cosa.

Nuestro hombre quedó plenamente satisfecho. Había recuperado el protagonismo perdido, recibido la admiración de familiares y amigos y disfrutado de una atención que llevaba años sin experimentar. Incluso su esposa, profundamente impresionada por el heroísmo demostrado, se mostró aquella noche especialmente cariñosa y afectuosa con él.

Cuando por fin la casa quedó en silencio y se dispuso a disfrutar de la tranquilidad de su triunfo, sonó el teléfono móvil sobre la mesilla de noche.

La pantalla mostraba un número desconocido.

Nuestro hombre respondió con una sonrisa satisfecha.

—¿Sí?

Al otro lado de la línea se escuchó una voz femenina que reconoció inmediatamente.

Era la operadora de «PONGA UN POBRE A SU MESA».

—Muy buenas noches. Le llamo de la empresa «PONGA UN POBRE A SU MESA».

—¡Ah! Sí... dígame.

La voz del hombre sonaba relajada, satisfecha y casi triunfal.

—Mi nombre es Verónica y me pongo en contacto con usted para realizar una breve encuesta de calidad sobre los servicios contratados.

La teleoperadora procuraba mostrarse profesional, aunque en realidad necesitaba desesperadamente que aquella llamada llegara hasta el final. Su salario dependía exclusivamente de las encuestas completadas y de las valoraciones obtenidas. Cada respuesta favorable representaba una pequeña victoria en una existencia tan precaria como la de muchos de los clientes a quienes atendía diariamente.

El dueño de la casa guardó silencio durante unos segundos.

Era cierto que el servicio contratado había presentado algunos inconvenientes. El asunto del pobre excesivamente carismático aún le producía cierta irritación. Sin embargo, al hacer balance de la velada, el resultado general parecía difícilmente mejorable. Había recuperado el protagonismo, recibido la admiración de familiares y amigos, estrechado la mano de un sargento delante de todos los presentes y disfrutado de una atención por parte de su esposa que no recordaba desde hacía años.

No, pensó finalmente.

La noche había sido un éxito.

—De acuerdo —respondió—. Supongo que puedo dedicarle unos minutos.

Al otro lado de la línea, la teleoperadora respiró aliviada.

—Muchas gracias, señor. Comenzaremos con unas preguntas sencillas. En una escala del uno al diez, ¿cómo valoraría usted la experiencia general proporcionada por nuestra empresa?

El hombre meditó brevemente.

—Diría que un nueve.

—Excelente puntuación, señor. ¿Podría indicarme cuál fue el principal motivo de su satisfacción?

—Bueno... la intervención policial estuvo magníficamente organizada.

Durante unos segundos no se escuchó nada.

—¿Perdone?

—La detención del terrorista. Muy profesional todo.

La operadora revisó rápidamente la ficha del cliente.

—Disculpe, señor. Según nuestros registros, usted contrató un indigente de acompañamiento para una cena familiar.

—Exactamente.

—Y... ¿qué detención está mencionando?

El hombre frunció el ceño.

—La que ustedes organizaron después de mi llamada de reclamación.

La teleoperadora permaneció varios segundos en silencio.

—Señor... nuestra empresa no dispone de ningún departamento policial.

Aquella respuesta provocó una pequeña arruga de preocupación en la frente del cliente.

—No comprendo.

—Tampoco ofrecemos servicios relacionados con fuerzas de seguridad, detenciones, operaciones especiales ni actuaciones antiterroristas.

La sonrisa del hombre comenzó a debilitarse.

—Pero... entonces... ¿quiénes eran aquellos policías?

Por primera vez durante toda la conversación, fue la teleoperadora quien tardó en responder.

Cuando finalmente habló, su voz había perdido gran parte de la seguridad inicial.

—Señor... antes de continuar con la encuesta... ¿podría decirme exactamente a quién se llevaron de su casa esta noche?

—Está bien, pregunte.

La respuesta sonó algo seca y distante, pero para la teleoperadora aquello era más que suficiente. Mentalmente ya comenzaba a sumar la comisión correspondiente. Había logrado superar la parte más difícil: conseguir que el cliente permaneciera al teléfono. Ahora solo tenía que conducir la conversación siguiendo el guion aprendido durante interminables cursos de formación impartidos por la empresa.

—Muchas gracias, señor. Primera pregunta: ¿considera usted útil el uso de nuestros servicios y productos?

La joven formuló la cuestión con impecable naturalidad. Era la pregunta fundamental de todo el cuestionario. Los instructores insistían constantemente en ello. Una respuesta positiva en ese punto aumentaba considerablemente las probabilidades de obtener una valoración favorable en el resto de la encuesta.

Al otro lado de la línea, el cliente permaneció unos segundos en silencio.

La pregunta parecía sencilla, pero la respuesta no lo era tanto.

En su interior se libraba una pequeña batalla. Debía reconocer que los servicios contratados presentaban ventajas evidentes. La eficacia era incuestionable. Todo estaba perfectamente organizado, planificado y diseñado para satisfacer las necesidades del cliente. Sin embargo, existía algo que seguía produciéndole una incómoda sensación de extrañeza.

Pensó en aquellos familiares de alquiler que había visto en el catálogo.

La idea seguía pareciéndole fría.

Artificial.

Incluso inquietante.

Había sido educado según costumbres antiguas, en una época en la que la familia no se contrataba ni se devolvía con una garantía de satisfacción. Las personas discutían, cometían errores, se enfadaban unas con otras y a veces resultaban insoportables, pero seguían siendo familia. Aquello era lo normal.

Por otro lado, también era cierto que la normalidad tenía numerosos inconvenientes.

Los familiares reales interrumpían cuando no debían, hablaban de asuntos incómodos, traían viejos resentimientos a la mesa y poseían la desagradable costumbre de expresar opiniones propias. En cambio, los profesionales de la empresa sabían exactamente cuándo hablar, cuándo guardar silencio y cómo adaptarse a cada situación. Eran amables sin resultar pesados, inteligentes sin parecer arrogantes y afectuosos sin exigir nada a cambio.

Además, existía otra ventaja difícil de ignorar.

Con ellos podían negociarse previamente los temas de conversación, los recuerdos compartidos e incluso los desacuerdos familiares. Todo quedaba perfectamente controlado. Ninguna sorpresa desagradable. Ningún conflicto inesperado. Ninguna emoción fuera de programa.

Cuanto más reflexionaba sobre ello, más razonable le parecía.

Quizá aquellas relaciones carecían de autenticidad.

Pero funcionaban.

Y, en el fondo, ¿no era eso lo que importaba?

Finalmente tomó una decisión.

—Sí —respondió con firmeza—. Considero que son útiles.

La teleoperadora sonrió satisfecha mientras marcaba la casilla correspondiente.

—Excelente respuesta, señor.

Después pasó a la siguiente pregunta.

—Del uno al diez, ¿cómo valoraría usted el grado de humanidad percibido en nuestros productos?

La señorita anotó con satisfacción la respuesta y avanzó hacia la siguiente cuestión del formulario.

—Muy bien, señor. Continuemos. ¿Cómo valoraría usted el aspecto profesional de nuestra compañía?

La pregunta provocó un silencio algo más prolongado.

El cliente frunció el ceño.

Hasta aquel instante la encuesta había transcurrido sin mayores complicaciones, pero aquella cuestión le resultaba difícil de responder. A decir verdad, cuanto más repasaba mentalmente los acontecimientos de la noche, más contradicciones encontraba.

Por una parte, debía reconocer que el servicio había funcionado con una eficacia extraordinaria. El indigente contratado había resultado impecable. Demasiado impecable, quizá. Tan impecable que había terminado eclipsando al propio anfitrión en su propia casa.

Y aquello seguía molestándole.

Mucho.

Nunca se había considerado una persona especialmente celosa. De hecho, siempre había pensado que los celos eran un defecto propio de individuos inseguros y mezquinos. Sin embargo, la experiencia de aquella noche parecía empeñada en demostrarle lo contrario.

Además, seguía sin comprender qué demonios había ocurrido después.

La irrupción policial, la detención, los aplausos, las felicitaciones y el inesperado ascenso a la categoría de héroe nacional doméstico habían solucionado el problema de manera sorprendentemente eficaz. Pero, observándolo con cierta perspectiva, todo aquello resultaba cualquier cosa menos profesional.

Era difícil catalogar como profesional una empresa cuyo producto principal terminaba siendo mejor que el cliente.

Y todavía más difícil si, para resolver una reclamación, aparecía un comando policial dispuesto a llevarse al contratado acusado de terrorismo.

No.

Definitivamente aquello no figuraba en ningún manual de calidad empresarial.

—No lo sé... —contestó finalmente—. No entiendo muy bien la pregunta.

Al otro lado de la línea se hizo un breve silencio.

Para la teleoperadora, aquella respuesta sonó como una sirena de emergencia.

Durante los cursos de formación les habían enseñado a identificar las señales de peligro. Existían respuestas positivas, respuestas negativas y, por último, las verdaderamente temibles.

Las ambiguas.

Un cliente que decía "no" aún podía ser reconducido.

Un cliente que respondía "no lo sé" era mucho más preocupante.

Significaba que estaba reflexionando.

Y cuando los clientes comenzaban a reflexionar, las comisiones solían desaparecer.

La joven enderezó la espalda en su silla y abrió discretamente el protocolo de recuperación de satisfacción.

—Comprendo perfectamente su duda, señor —respondió con una amabilidad cuidadosamente entrenada—. Permítame reformular la pregunta. ¿Considera usted que nuestra empresa ha cumplido adecuadamente con las expectativas que usted tenía antes de contratar nuestros servicios?

El hombre permaneció pensativo.

La teleoperadora contuvo la respiración.

Su comisión acababa de entrar en cuidados intensivos.

Al otro lado de la línea telefónica, la situación comenzaba a adquirir proporciones alarmantes.

La teleoperadora apenas había terminado de escuchar aquella inquietante respuesta cuando varias cabezas empezaron a asomarse por encima de los separadores de los puestos de trabajo. Primero apareció el responsable del departamento de satisfacción al cliente. Después el supervisor de planta. A continuación el subdirector de la sucursal. Finalmente llegaron varios coordinadores, auditores de calidad y dos empleados de recursos humanos que ni siquiera sabían exactamente qué estaba ocurriendo, pero que intuían que debía de ser algo importante.

Todos habían sido atraídos por la misma noticia.

Un cliente dudaba.

Aquello no había sucedido jamás.

Al menos no de forma documentada.

Los directivos se fueron agrupando alrededor del puesto de la joven operadora con la misma expresión que tendría un grupo de astrónomos contemplando la aproximación de un asteroide capaz de destruir la Tierra.

—¿Qué ha dicho exactamente?

—Repítelo.

—¿Ha sido un "no"?

—Ojalá fuera un "no".

—¿Ha dicho "no lo sé"?

—Sí.

Un estremecimiento colectivo recorrió la oficina.

Alguien dejó caer una carpeta.

Otro tuvo que sentarse.

El subdirector aflojó discretamente el nudo de la corbata.

La tensión podía cortarse con un cuchillo.

Durante años, la empresa había invertido cantidades astronómicas en estudios de mercado, análisis estadísticos, grupos de control y programas de fidelización. Habían clasificado a los clientes en cientos de categorías distintas. Disponían de protocolos para reclamaciones, devoluciones, insultos, amenazas, crisis emocionales y ataques de ira.

Pero jamás habían elaborado un procedimiento para gestionar la duda.

Simplemente porque nadie había contemplado semejante posibilidad.

Los clientes satisfechos respondían sí.

Los insatisfechos respondían no.

Aquello era comprensible.

Aquello podía medirse.

Pero un cliente que reflexionaba representaba una amenaza desconocida.

La teleoperadora sentía cómo el sudor le empapaba las manos.

A su espalda se desarrollaba una batalla de gestos frenéticos.

El responsable de calidad le hacía señales para que alabara los servicios.

El supervisor insistía en que ofreciera un descuento.

El subdirector proponía regalar un familiar adicional durante tres meses.

Uno de los coordinadores sugería enviar flores.

Otro recomendaba contratar inmediatamente a un psicólogo especializado en clientes indecisos.

Incluso alguien propuso activar el Protocolo Ámbar Corporativo, una medida tan extrema que jamás había sido utilizada desde la fundación de la empresa.

La pobre muchacha intentaba escuchar las órdenes de todos mientras sostenía el auricular y trataba de conservar una apariencia profesional.

Aquello era imposible.

Nunca nadie la había preparado para una situación semejante.

El cliente seguía pensando.

Y cada segundo que transcurría aumentaba el pánico.

En una pantalla situada al fondo de la sala apareció una nueva alerta.

CLIENTE REFLEXIONANDO.

El mensaje comenzó a parpadear en rojo.

Algunos empleados se santiguaron.

Otros consultaron frenéticamente los manuales de procedimiento.

El subdirector cerró los ojos durante unos segundos y murmuró:

—Dios mío... si empieza a hacerse preguntas sobre la vida, la familia o la felicidad, estamos perdidos.

Y por primera vez en toda la historia de «PONGA UN POBRE A SU MESA», una simple conversación telefónica fue oficialmente clasificada como incidente de nivel crítico.

—¿Cuál es la calidad de nuestros servicios en comparación con las compañías de la competencia?

La pregunta salió disparada antes de que ninguno de los presentes pudiera detenerla.

Fue un acto de puro instinto profesional.

La teleoperadora no había tenido tiempo de reflexionar. Simplemente reaccionó. Si el cliente estaba atascado en la pregunta anterior, lo mejor era obligarlo a pensar en algo diferente. Cambiar de tema. Desplazar el problema. Ganar tiempo.

La mejor defensa es un buen ataque.

Aquella idea cruzó su mente a la velocidad de un relámpago.

Detrás de ella se hizo un silencio reverencial.

Los directivos intercambiaron miradas.

Nadie sabía si aquella maniobra conduciría a la salvación o precipitaría definitivamente la catástrofe. Sin embargo, todos coincidían en algo: al menos el cliente tendría que concentrarse en una cuestión nueva.

Durante unos segundos pareció funcionar.

El hombre guardó silencio.

Pensó.

Reflexionó.

La pregunta anterior comenzó a diluirse en su cabeza.

Pero solo durante unos instantes.

Porque, inevitablemente, volvió a conectar ambos conceptos.

Calidad.

Profesionalidad.

Profesionalidad.

Calidad.

Y entonces regresó a su memoria la imagen del indigente perfecto, la irrupción policial, el supuesto terrorista, los aplausos, las felicitaciones y aquella extraña sensación de que algo no terminaba de encajar.

Sin embargo, existía un problema mucho más sencillo.

¿Cómo demonios iba a comparar aquel servicio con la competencia?

Nunca había acudido a la competencia.

Ni siquiera sabía si la competencia existía.

Hasta aquella noche ignoraba por completo que hubiera empresas dedicadas a alquilar pobres, familiares, amigos o cualquier otra relación humana susceptible de ser facturada.

Cuando salió de casa buscando un indigente, esperaba encontrar un vagabundo.

No un catálogo.

Mucho menos una industria.

Y desde luego jamás habría imaginado que existiera un mercado tan desarrollado como para generar empresas rivales.

Mientras tanto, en la oficina, los responsables observaban en la pantalla el tiempo de respuesta.

Cinco segundos.

Diez segundos.

Quince segundos.

El supervisor comenzó a secarse la frente con un pañuelo.

El responsable de calidad se aferró al respaldo de una silla.

El subdirector cerró los ojos.

Tenía un mal presentimiento.

Muy malo.

Entonces llegó la respuesta.

—No lo sé... no entiendo bien la pregunta.

La frase cayó sobre la oficina como un meteorito.

Nadie habló.

Nadie respiró.

Nadie se movió.

Una segunda duda.

Dos preguntas consecutivas.

Aquello ya no podía considerarse un incidente aislado.

En una de las pantallas apareció una nueva alerta automática:

CLIENTE REFLEXIONANDO DE FORMA RECURRENTE.

La advertencia comenzó a parpadear acompañada por un discreto sonido de alarma.

Un becario sufrió un mareo.

El supervisor pidió un vaso de agua.

El responsable del departamento de calidad empezó a revisar compulsivamente los protocolos de emergencia.

—¿Existe algún procedimiento para esto? —preguntó con voz temblorosa.

—No.

—¿Algún manual?

—No.

—¿Algún precedente?

—Jamás.

El subdirector contempló la pantalla con expresión sombría.

—Esto es mucho peor de lo que pensábamos.

—¿Por qué?

—Porque la primera duda podía ser casualidad.

—¿Y la segunda?

El subdirector tragó saliva.

—La segunda significa que el cliente está desarrollando pensamiento crítico.

Un murmullo de horror recorrió la oficina.

Aquellas palabras eran las más temidas por cualquier empresa de servicios.

Porque un cliente enfadado todavía puede comprar.

Un cliente decepcionado puede volver.

Pero un cliente que empieza a pensar resulta completamente imprevisible.

Ahora sí que cundió el pánico de verdad.

Las dos respuestas consecutivas habían atravesado la empresa como una descarga eléctrica.

De repente comenzaron a sonar teléfonos por todas partes. Los móviles de los directivos vibraban sin descanso. Las llamadas entraban y salían a un ritmo frenético. Entre conversaciones simultáneas, explicaciones atropelladas e informes de urgencia, la oficina empezó a parecerse más a la sala de emergencias de un hospital durante una catástrofe que a un departamento de atención al cliente.

—Sí, señor director, ha vuelto a decir que no lo sabe.

—No, todavía no ha emitido una valoración definitiva.

—Sí, señor, seguimos intentando reconducirlo.

—No, de momento no ha solicitado la devolución del dinero.

Las cabezas se inclinaban nerviosamente sobre los teléfonos.

Los supervisores iban y venían.

Los coordinadores consultaban estadísticas.

Los analistas de mercado elaboraban gráficos en tiempo real.

Incluso alguien propuso convocar una reunión extraordinaria del consejo de administración.

Todo aquello por culpa de un hombre que se había atrevido a pensar dos veces seguidas.

En medio del caos, la pobre teleoperadora soportaba el asedio de sus superiores. Unos le daban instrucciones al oído. Otros le mostraban notas escritas apresuradamente. Uno llegó incluso a intentar arrebatarle el auricular para hacerse cargo personalmente de la situación.

La joven resistió.

Llevaba demasiados años trabajando en aquel lugar para dejarse impresionar por una estampida de ejecutivos aterrorizados.

Se aferró a su asiento con la determinación de un capitán que se niega a abandonar el puente de mando durante un naufragio.

—Déjenme trabajar —susurró entre dientes.

Sorprendentemente, funcionó.

Los directivos retrocedieron unos pasos.

Tal vez porque comprendieron que ella era la única persona que todavía conservaba la calma.

O tal vez porque nadie más se atrevía a enfrentarse directamente al cliente.

La operadora respiró profundamente.

Debía recuperar el control de la situación.

Necesitaba una respuesta positiva.

Una sola.

Algo que demostrara que todavía era posible salvar aquella encuesta.

Repasó mentalmente el cuestionario.

Buscó una pregunta sencilla.

Una cuestión directa.

Sin ambigüedades.

Una pregunta que apelara a las emociones y no a la reflexión.

Entonces la encontró.

Era una apuesta arriesgada.

Probablemente la última.

—Señor —dijo con la mejor sonrisa profesional que era capaz de transmitir a través del teléfono—, la siguiente pregunta es muy sencilla.

Toda la oficina contuvo la respiración.

—¿Estaba usted contento con nuestros empleados?

El silencio que siguió fue casi insoportable.

La teleoperadora sintió cómo el corazón le golpeaba las costillas.

Su comisión.

Su puesto.

Su prestigio profesional.

Todo dependía de aquella respuesta.

Porque si había algo que pudiera salvar la encuesta era precisamente eso.

Los empleados.

Después de todo, el indigente había sido educado, amable, brillante y encantador.

El representante comercial había cerrado la venta con gran eficacia.

Y ella misma estaba realizando aquella llamada en circunstancias verdaderamente heroicas.

Si el cliente respondía afirmativamente, todavía quedaba esperanza.

Pero si volvía a decir que no lo sabía...

La joven no quiso ni pensar en las consecuencias.

A su espalda, el subdirector se persignó discretamente.

El responsable de calidad cerró los ojos.

Y el director regional, que acababa de llegar corriendo desde otra planta del edificio, murmuró con voz temblorosa:

—Por favor... que le hayan gustado al menos los empleados.

La tensión seguía creciendo.

Los directivos parecían recién salidos de una sauna. Las camisas se pegaban a sus espaldas, los cuellos de las camisas estaban empapados y más de uno había renunciado definitivamente a mantener una apariencia digna. El responsable de calidad secaba su frente con documentos internos. El subdirector

había agotado dos botellas de agua. El director regional caminaba de un lado a otro como si esperara noticias del frente de batalla.

La teleoperadora, aunque mucho más serena, comprendía perfectamente la importancia de aquel momento.

Su experiencia le había enseñado que las crisis más peligrosas no eran las que aparecían en los informes.

Eran las que obligaban a la gente a pensar.

A pocos metros de ella, sus compañeras observaban discretamente la situación. Todas compartían el mismo espacio miserable, una sucesión de pequeños cubículos donde pasaban jornadas enteras respondiendo llamadas, resolviendo problemas ajenos y soportando objetivos imposibles por salarios ridículos.

Ninguna decía nada.

Pero todas escuchaban.

Todas esperaban.

Todas entendían perfectamente lo que estaba ocurriendo.

Mientras tanto, el cliente reflexionaba.

Volvió a pensar en el indigente.

En la reclamación.

En la llamada.

En el caos posterior.

Era cierto que inicialmente se había sentido engañado. Durante unas horas había llegado incluso a cuestionar la calidad del servicio contratado. Sin embargo, observándolo con cierta perspectiva, debía admitir algo evidente.

Los empleados habían solucionado el problema.

Tal vez de una forma absurda.

Tal vez mediante procedimientos incomprensibles.

Pero lo habían solucionado.

Y, como ocurría casi siempre, los méritos no pertenecían a quienes ocupaban los despachos.

Pertenecían a quienes hacían funcionar la maquinaria.

A los que atendían llamadas.

A los que daban la cara.

A los que cobraban poco y trabajaban mucho.

A los que sostenían el peso de toda la estructura sin aparecer jamás en las fotografías corporativas.

Aquella reflexión le hizo sentir cierta simpatía por la muchacha que seguía al otro lado de la línea.

Por eso respondió favorablemente.

Y la reacción fue inmediata.

Un inmenso suspiro colectivo recorrió la oficina.

Los hombros se relajaron.

Las pulsaciones descendieron.

Los teléfonos dejaron de sonar.

La amenaza parecía haber desaparecido.

Pero solo durante unos segundos.

Porque enseguida los móviles comenzaron a sonar otra vez.

Ahora eran los propios directivos quienes llamaban.

Llamaban a sus superiores.

Llamaban a otras sucursales.

Llamaban a la central.

Todos querían comunicar la buena noticia.

Todos querían atribuirse el mérito.

—Gracias a la rápida actuación de la dirección...

—Gracias a la excelente coordinación ejecutiva...

—Gracias a las decisiones estratégicas adoptadas...

—Gracias al liderazgo demostrado...

Las medallas imaginarias empezaron a repartirse con una velocidad asombrosa.

Nadie mencionó a la teleoperadora.

Nadie mencionó a las trabajadoras.

Nadie mencionó a quienes realmente habían sostenido la situación.

Aquello provocó algo extraño.

Algo silencioso.

Algo antiguo.

Las mujeres del departamento comenzaron a intercambiar miradas.

No hicieron falta palabras.

No hicieron falta gestos.

Ni siquiera fue necesario asentir.

Era una de esas cosas que solo entienden quienes han compartido demasiadas horas en el mismo lugar.

Todas supieron inmediatamente lo que estaba pensando la compañera.

Y todas comprendieron lo que debía hacer.

Existía una pregunta.

Una sola.

La más importante de todas.

La única que realmente importaba.
La que nunca aparecía en los formularios oficiales.

La que jamás figuraba en los manuales.

La que estaba prohibido formular.

La que podía costar ascensos, sanciones o despidos.

Una pregunta tan peligrosa que ningún directivo se atrevía siquiera a pronunciarla.

La teleoperadora miró el cuestionario.

Luego observó a sus compañeras.

Después contempló a los directivos celebrando una victoria que no les pertenecía.

Y finalmente tomó una decisión.

Una decisión que podía cambiar el resultado de toda la encuesta.

O algo mucho más importante que la encuesta.

Lentamente acercó el micrófono a sus labios.

Y se dispuso a formular la pregunta que nadie quería escuchar.

Volvieron a mirarse.

Primero una.

Luego otra.

Después todas.

No hicieron falta palabras. Tampoco gestos. Ni siquiera una mínima señal de asentimiento.

La decisión estaba tomada.

No era la teleoperadora quien iba a formular aquella pregunta.

Al menos no ella sola.

De algún modo extraño e invisible, todas las trabajadoras presentes la estaban formulando a través de ella. Las horas compartidas, los salarios miserables, los objetivos imposibles y las promesas incumplidas habían terminado creando una especie de conciencia colectiva difícil de explicar. Ella sería únicamente la voz.

La mano ejecutora.

Nada más.

Mientras tanto, los directivos continuaban celebrando su victoria anticipada.

Se estrechaban las manos.

Se abrazaban.

Intercambiaban felicitaciones.

Algunos ya hablaban de los excelentes resultados obtenidos gracias a sus decisiones estratégicas.

Otros preparaban correos electrónicos para comunicar el éxito a los niveles superiores de la organización.

El desastre parecía conjurado.

La empresa estaba a salvo.

La teleoperadora observó aquella escena durante unos segundos.

Después bajó la vista hacia el cuestionario.

Y comprendió que había llegado el momento.

Tomó aire lentamente.

Ajustó el auricular.

Ignoró las conversaciones que la rodeaban.

Y pronunció la pregunta.

—¿Recomendaría nuestra compañía a los demás?

El efecto fue devastador.

La oficina entera quedó paralizada.

Los abrazos se congelaron a medio camino.

Las sonrisas desaparecieron.

Los teléfonos dejaron de sonar.

Por un instante el silencio fue tan absoluto que podían escucharse los rugidos de los estómagos de varios directivos que llevaban horas sin cenar.

Nadie podía creer lo que acababan de oír.

Aquella era la pregunta.

La auténtica.

La definitiva.

La única respuesta que realmente interesaba a la empresa.

Todas las demás cuestiones no eran más que adornos estadísticos.

Aquella era la que decidía ascensos, primas, despidos, inversiones y presupuestos.

Aquella era la que podía transformar una noche gloriosa en una catástrofe corporativa.

La teleoperadora sintió una inesperada sensación de alivio.

Como si acabara de desprenderse de una enorme carga.

No era satisfacción.

Tampoco rebeldía.

Mucho menos venganza.

Era algo más simple.

Y más peligroso.

La aceptación de una consecuencia inevitable.

Sabía perfectamente lo que acababa de hacer.

Sabía también cuál sería el precio.

Nadie necesitó advertírselo.

En cuanto la pregunta salió de sus labios comprendió que su futuro dentro de la empresa acababa de concluir.

Se encontraba despedida.

Todavía nadie se lo había comunicado.

Todavía no había firmado ningún documento.

Pero lo sabía.

Lo mismo que un condenado sabe que la sentencia ya ha sido dictada antes incluso de escucharla.

Entonces miró a sus compañeras.

Y descubrió algo que ya sospechaba.

Ninguna sostuvo su mirada.

De repente todas parecían extraordinariamente ocupadas.

Una revisaba expedientes.

Otra consultaba una pantalla.

Una tercera hablaba por teléfono.

Varias tecleaban con una intensidad admirable.

Ninguna había oído nada.

Ninguna había visto nada.

Ninguna tenía relación alguna con aquella pregunta.

La conciencia colectiva acababa de disolverse con una rapidez asombrosa.

Porque la solidaridad es una virtud admirable.

Pero conservar el empleo suele resultar mucho más urgente.

La teleoperadora sonrió para sí misma.

No las juzgaba.

Probablemente ella habría hecho exactamente lo mismo.

Ahora solo quedaba esperar.

Esperar la respuesta del cliente.

Y comprobar si aquel sacrificio había servido para algo.
O si, por el contrario, acababa de perder su trabajo por una simple pregunta.

Fin.